

〔論 文〕

A 市地域子育て支援拠点事業の利用者評価に関する研究

—実施場所別の分析結果を中心に—

小野セレスタ摩耶*

I. 本研究の目的と背景

本研究の目的は、A 市内全7ヵ所で実施されている地域子育て支援拠点事業（以下、拠点事業）の利用者評価を実施し、評価の全体的な傾向を明らかにするとともに、属性や7ヵ所の実施場所別の評価の違いを明らかにすることで、A 市拠点事業の今後の現場実践に結果を活かすことにある。

拠点事業は、子育て中の親子（概ね3歳未満の児童と保護者）が気軽に集い、相互交流をしたり、子育ての不安や悩みを相談できる場を提供したりし、孤立の予防および子育ての不安感・負担感の軽減を、あるいは、同年代の子ども同士の触れ合いや経験の機会の提供を目的としているものである（厚生労働省 2007）。拠点事業は、2008年の児童福祉法改正により法定化され、センター型、ひろば型、児童館型の3つの形態で運営されている。3つの運営形態で共通する基本事業として、「①子育て親子の交流の場の提供と交流の促進」、「②子育て等に関する相談・援助の実施」、「③地域の子育て関連情報の提供」、「④子育て及び子育て支援に関する講習等の実施」の4つが規定されている。これまでも地域での子育て支援活動は多様な展開がなされてきたが、拠点事業として法定化されたことや次世代育成支援行動計画後期計画で目標事業量が明示されたこと（厚生労働省 2009）、子ども・子育て新システムにも本事業が引き継がれている（内閣府 2012）ことから重要性と期待が伺える。

しかし一方で、これら拠点事業の有効性や効果を示すような評価はまだほとんど行われていない現状がある。実施者・運営者側による研究は数多

く行われており（たとえば、橋本 2011；橋本ら 2009；橋本 2009；中谷ら 2011；七木田ら 2004；野原 2007；大林ら 2011；小川ら 2010；大谷ら 2008；寺村 2012など）、また、実施者・運営者側の自己評価のためのガイドラインも作成されている（渡辺 2010）が、利用している保護者による評価の機会はあまり設定されていない（小野 2012）。実際に拠点事業を利用している保護者や直接保護者と接しているスタッフからは、その有効性や効果を評価する声も多いが、個人的な感想の域を出ていない。現時点では、実施箇所を増やすことや、参加者を増やすことに重点が置かれている段階、あるいは、これまでの保育所における地域子育て支援センターやつどいの広場等の実践で積み上げてきた運営や支援方法等の実績をいかに拠点事業に活かしていくのかという過渡期にあると考えられる。拠点事業は、子育て家庭にとって地域の身近な拠点として子育てを支える仕組みとなることが求められており、地域の特性や子育て家庭のニーズに合わせた取り組みが期待されているが、一方で地域や実施場所による格差も生まれている（渡辺 2010）。このような現状に対処し、拠点事業本来の目的を達成できるようにするためには、利用者視点を拠点事業に取り入れようとするのが重要であると考えられる。利用者視点による評価の重要性については既に指摘されているところであるが（冷水 1996；橋本 2003；渡辺 2005）、子ども家庭福祉分野で実施された例はまだ多くない（山本 1997；小野 2011）。また、拠点事業は中学校区に1ヵ所程度設置することが全国的な目標値となっており、同市内で複数ヵ所設置されるものである。したがって人口規模の大きな市では、

キーワード：地域子育て支援拠点事業、利用者評価、利用者満足

*滋慶医療科学大学院大学専任講師

市内に数十ヵ所設置されていることもある。A市においても中学校区に1ヵ所の設置を目標としており、調査時点で7ヵ所が展開されていた（なお、現在は8ヵ所で中学校区の一つという目標値は達成している）。このように同じ市内で複数ヵ所展開されていることを考えれば、同じ拠点事業であっても、市内の実施場所によって評価に差が出ることは十分に予測できる。また、その拠点事業を利用している保護者や子どもの属性によって、評価傾向が異なる可能性もある。

そこで本研究では、拠点事業を利用している保護者による利用者評価を実施し、①事業全体の評価とともに、②属性による評価の違い、および、③実施場所による評価の違いを明らかにすることで、今後のA市における拠点事業の現場実践に結果を活かすことを目的とする。

II. 方法

1. 調査対象と方法

調査対象者は、近畿地方A市の拠点事業（市内全7ヵ所）を調査時に利用している保護者である。なおA市は人口約20万人の地方都市であり、県内では子育て家庭の居住割合が比較的高く、小学校区は17校区、中学校区は8校区ある。A市の拠点事業は、調査当時ひろば型5ヵ所、センター型2ヵ所であった。表1は実施場所の概要を示している。調査は、利用者アンケート（以下、アン

ケート）を各拠点事業実施場所に100枚ずつ留め置いて記入を依頼し、その場で回収する形式をとった。調査期間は、2011年7月15日～8月11日である。

2. 倫理的配慮

アンケートには、個人が特定されることがないことを明記し、また調査結果は統計的に処理され、個人が特定できる情報は公開しないことを口頭で十分に説明した。また回答の有無が今後の利用に一切影響しないことも説明している。アンケートの回答をもって同意を得たものと判断した。なお、本調査に関わるすべての事項について、A市関係部局の同意と協力を得ている。

3. 質問項目作成の手続き

まず初めにA市で2005年度・2007年度に既に実施した利用者評価項目について、地域子育て支援に関する評価項目や評価内容の課題を中心に抽出した（小野 2011、2012）。次にA市2ヵ所の拠点事業利用者へのフォーカス・グループインタビュー調査から、利用者視点での評価に必要な項目を抽出した。これら作業を通じて抽出した項目を、拠点事業の4つの基本事業を念頭に置きながら、先に述べた地域子育て支援や拠点事業に関する先行研究によって補強し、評価項目案を作成した。そして評価項目案について子ども家庭福祉領域の教員2名・大学院生1名の合計3名で内容検

表1 各実施場所の概要

名称希望	アクセス	スタッフ数	面積	実施形態	開催曜日	開催時間	時間数	備考
					開催日数			
実施場所A	バス停	7人	175.00㎡	センター型	日・月・火・水・木・金・土	9:30～16:30	7時間	地域子育て支援センター1階部分での実施。最も歴史が古く、拠点事業以前からひろば事業を展開。
	下車すぐ			5日型	5日			
実施場所B	電車	3人	161.68㎡	ひろば型	日・月・火・水・木・金・土	9:30～12:00	5時間	公立幼稚園の2階を使用。自然の豊かな環境に立地。
	徒歩10分			5日型	5日	13:00～15:30		
実施場所C	電車	3人	98.51㎡	ひろば型	日・月・火・水・木・金・土	9:30～12:00	5時間	住宅街にある公立幼稚園の2階を使用。
	徒歩5分			5日型	5日	13:00～15:30		
実施場所D	バス	2人	56.00㎡	ひろば型	日・月・火・水・木・金・土	9:30～12:00	5時間	児童館の2階を使用。比較的小子どもの数が少ない地域に立地。
	下車すぐ			3～4日型	4日	13:00～15:30		
実施場所E	バス下車徒歩500m	3人	82.50㎡	ひろば型	日・月・火・水・木・金・土	9:00～12:00	5時間	複合施設の一つが児童館となっており、その一部を使用。
	バス下車徒歩300m			6～7日型	6日	13:00～15:00		
実施場所F	バス	2人	3,037.00㎡	センター型	日・月・火・水・木・金・土	9:00～17:00	8時間	基幹となる公立保育所を利用した実施。もともと園庭開放を実施していた経緯がある。
	下車すぐ			5日型	5日			
実施場所G	バス	3人 (相談員1人)	118.19㎡	ひろば型	日・月・火・水・木・金・土	9:00～17:00	8時間	児童館の2階遊戯室を使用して実施。日曜日を除いて相談員1名が常駐。
	徒歩5分			6～7日型	6日			

表2 利用者評価の項目

構成要素	設問名	項目数	質問項目
①サービスの提供環境	設問 A	9項目	雰囲気、安心感、アクセス、利用しやすさ、設備、スペース、価格、利用時間・期間、広報
②スタッフの対応	設問 B	10項目	対応(2項目)、助言、情報提供、コーディネート、傾聴、理解、苦情の伝えやすさ、気軽さ(2項目)
③利用後の主観的効果(親)	設問 C	13項目	子育て不安・負担軽減・レスパイト(7項目)、子育て支援(6項目)
④利用後の主観的効果(子)	設問 C	6項目	成長面の変化(3項目)、仲間づくり(2項目)、きょうだい支援(1項目)
⑤サービスへの期待との合致程度	設問 C	2項目	思っていた通りか、求めているものだったか
⑥総合満足度	設問 D	3項目	紹介意思、継続利用意向、全体的満足

討と修正を行い、さらに A 市子育て支援事業担当職員 2 名による内容検討と修正を行うことで項目の妥当性の確保を行った。

4. 調査項目

1) 基本属性

利用者の基本属性をたずねる項目を、「回答者」、「年齢」、「子どもの数」、「利用回数」、「就労有無」、「居住年数」、「近所に子どもを見てくれる人の有無（以下、預けられる人の有無）」、「近所の親戚・祖父母の有無（以下、親戚・祖父母の有無）」、「近所に相談できる友人・知人の有無（以下、友人・知人の有無）」等とした。

2) 評価項目

我が国では地域子育て支援に関する利用者による評価や満足度に関する実証的研究はほとんど行われておらず、標準化された尺度は今のところ存在しない。一方、保健医療領域ではクライアントや患者の満足度尺度として CSQ (Larsen et al 1979) や PSQ (Ware 1981) といった標準化された尺度がよく使用されており、また CSQ-8J として立森・伊藤 (1999) が日本版の尺度の信頼性と妥当性を確認している。これらは高齢者福祉領域の満足度評価研究でも参考にされていることが多い。したがって本研究でもこれらを参考にして問題がないと判断した。一方で地域子育て支援独自の要素があることは自明である。よって、「3. 質問項目作成の手続き」でも述べた通り、地域子育て支援および拠点事業に関する研究から広く項目を取り上げることで項目案を補強した。項目作成の手続きを経た結果、①サービスの提供環境 (9

項目)、②スタッフの対応 (10項目)、③保護者にとってのサービスの利用後の主観的効果 (以下、主観的効果 (親)) (13項目)、④子どもにとってのサービスの利用後の主観的効果 (以下、主観的効果 (子)) (ただし、保護者が回答するため、保護者から見た子どもの主観的効果に限定される) (6項目)、⑤サービスの期待との合致度 (2項目)、⑥総合満足度 (3項目) の合計43項目となった (表 2)。なお、評価項目についての妥当性や信頼性に関わる分析については別稿で示すこととし、本稿では全体の評価傾向ならびに利用者の属性や実施場所による評価の差に注目する。

いずれの質問項目もできるだけ平易な表記とし、サービスの利用者にとって不慣れな表現を避け、またレイアウトにもイラストを用いるなど工夫を行った。基本属性を除く項目は、いずれも「1. 全くそう思わない」～「7. とてもそう思う」の 7 件法でたずねている。

5. 分析の方法

全体の傾向について単純集計を実施し、属性による評価結果の違いを明らかにするために対応のない t 検定を実施した。次に、実施場所 7 ヶ所による評価の違いを明らかにするために、一元配置分散分析を行い、その後多重比較を実施した。なお、多重比較の際、等分散でない場合はクラスカル・ウォリス検定を行った。分析には、統計ソフト IBM SPSS Statistics20を用いた。

表3 基本属性の集計結果

基本属性		度数	割合(%)	基本属性		度数	割合(%)	基本属性		度数	割合(%)
年齢	20歳-24歳	16	4.89	就労有無	フルタイム	9	2.80	預けられる人の有無	いる	163	49.8
	25歳-29歳	72	22.02		パート・アルバイト	19	5.90		いない	157	50.2
	30歳-34歳	136	41.59		自営業	4	1.24		合計	320	100.0
	35歳-39歳	80	24.46		産休・育休中	24	7.45	親戚・祖父母の有無	欠損値	7	
	40歳-44歳	22	6.73		未就労	260	80.75		いる	192	58.7
	45歳-49歳	1	0.31		内職	3	0.93		いない	128	41.3
	合計	327	100.00		その他	3	0.93		合計	320	100.0
子ども数	1人	216	66.46	合計	322	100.00	友人・知人の有無	欠損値	7		
	2人	97	29.85	欠損値	5			いる	275	84.1	
	3人	11	3.38	居住年数	1年未満	21		6.56	いない	45	15.9
	4人	1	0.31		約1年~3年	117		36.56	合計	320	100.0
	合計	325	100.00		約4年~5年	58	18.13	友人・知人の有無	欠損値	7	
	欠損値	2			約6年~10年	53	16.56		いる	275	84.1
	利用回数	初めて	22		6.75	約11年~15年	10		3.13	いない	45
2回目		9	2.76		約16年~20年	6	1.88		合計	320	100.0
3回目		11	3.37		21年以上	55	17.19	友人・知人の有無	欠損値	7	
4回目		12	3.68	合計	320	100.00	いる		275	84.1	
5回目以上		272	83.44	欠損値	7		いない		45	15.9	
合計		326	100.00				合計		320	100.0	
欠損値		1					欠損値	7			

Ⅲ. 結果

1. 調査対象者の属性 (表3)

アンケートの回収は、366件であった。そのうち本研究では回答者が「母親」である327件を分析の対象とする。回答者の年齢では、「30～34歳」(41.59%、136件)、子どもの数では「1人」(66.46%、216件)、利用回数では「5回目以上」(83.44%、272件)、就労有無では「未就労」(80.75%、260件)、居住年数では「約1年～3年」(36.56%、117件)が最も多かった。「預けられる人の有無」では「いる」と「いない」で約半数ずつ、「親戚・祖父母の有無」では約6割が「いる」と回答し、「友人・知人の有無」では約16%が「いない」と回答している。

表4 各実施場所と回答者数の割合

	実施場所A	実施場所B	実施場所C	実施場所D	実施場所E	実施場所F	実施場所G	合計
回答者数	70	50	62	39	46	21	39	327
%	21.4	15.3	19.0	11.9	14.1	6.4	11.9	100.0

2. 全体の傾向 (表4) (表5)

実施場所と回答者数の割合は表4のとおりである。実施場所Aの70件(21.4%)が最も多く、実施場所Fが21件(6.4%)と最も少なくなっている。

全体の傾向を見るために、各評価項目の平均値と標準偏差を算出した。全体として評価は高い傾向にあり、最も評価が高い項目の平均値は、「C17子どもの大切な遊び場である」で、6.65(標準偏差=0.720)、次いで「B1親切であった」、「B2対応はよかった」が共に6.62(標準偏差はそれぞれ0.762、0.754)であった。最も評価が低い項目は、「A3アクセスが便利である」で、5.27(標準偏差=1.638)、次いで「C4利用前より子育てに自信が持てるようになった」、「C19きょうだいが一緒に居心地良く過ごすことができる」が共に5.40(標準偏差はそれぞれ、1.132、1.387)であった。ただし、「A7利用料はちょうどよい」は、評価項目として重要と考えたものの、拠点事業が実費を除いて無料開催のため分析から削除した。

表5 評価項目の平均値と標準偏差

大項目	項目	平均値	標準偏差	大項目	項目	平均値	標準偏差	
A サービス 提供環境	A1利用しやすい雰囲気である	6.49	.742	C 主観的 効果 (親)	C4利用前より子育てに自信が持てるようになった	5.40	1.132	
	A2安心して利用することができる	6.48	.790		C5利用前より子育てへの前向きな気持ちが強くなった	5.67	1.029	
	A3アクセスが便利である	5.27	1.638		C6利用して息抜きができた	6.32	.892	
	A4利用したいときにすぐ利用できる	6.06	1.122		C7保護者にとって必要な場所である	6.54	.780	
	A5建物や設備は整っている	5.96	1.036		C8子どものよい変化を実感することができている	6.25	.934	
	A6空間の大きさ(スペース)はちょうどよい	5.61	1.333		C9子育ての仲間ができた	5.77	1.329	
	A8利用時間・期間はちょうどよい	5.87	1.278		C10子育てについて親同士で情報交換できた	6.04	1.195	
	A9広報が行き届いている	5.20	1.455		C11他の保護者から体験談を聴くことができた	5.99	1.119	
	B スタッフの 対応	B1親切であった	6.62		.762	C12少し先の子育ての見通しがつくようになった	5.56	1.140
B2対応はよかった		6.62	.754	C13少し先の子どもの成長の見通しがつくようになった	5.64	1.123		
B3必要な助言をくれた		6.36	.997	C 主観的 効果 (子)	C14子どもの成長に良い影響があった	6.09	.946	
B4必要な情報提供をしてくれた		6.30	1.024		C15子どもにとって良い変化があった	6.05	.995	
B5必要なサービスや支援についでくれた		6.01	1.192		C16子どもにとって必要な場所である	6.58	.781	
B6気持ちや考えを十分に聞いてくれた		6.19	1.066		C17子どもの大切な遊び場である	6.65	.720	
B7気持ちや考えを十分に理解してくれた		6.16	1.049		C18子どもの遊び仲間ができた	5.76	1.325	
B8嫌な思い、困ったことがあったときに伝えやすかった		5.76	1.216		C19きょうだいが一緒に居心地良く過ごすことができている	5.40	1.387	
B9気軽に話すことができた		6.39	.935		D 総合満足度	C20求めているとおりであった	6.11	.923
B10気軽に相談することができた		6.24	1.055			C21思っていたとおりであった	6.01	.946
C 主観的 効果 (親)	C1利用前より不安を感じる事が少なくなった	5.77	1.113	D1全体として満足している	6.40	.788		
	C2利用前より身体のしんどさや疲れを感じる事が少なくなった	5.70	1.107	D2今後も継続的利用するつもりである	6.59	.715		
	C3利用前より精神的にしんどいと感じることが少なくなった	5.78	1.095	D3友人や知人にも紹介したい	6.53	.795		

※「A7利用料はちょうどよい」は分析に含んでいない

3. 属性と各評価項目との関係(表6)

属性9項目(「年齢」、「子どもの数」、「利用回数」、「就労有無」、「居住年数」、「預けられる人の有無」、「親戚・祖父母の有無」、「友人・知人の有無」)と各評価項目との関係を見るために、対応のないt検定を実施した。属性の一部は、単純集計結果をもとに、「年齢」は「34歳以下/35歳以上」、「利用回数」は「4回以下/5回以上」、「就労有無」は、「未就労/何らかの就労有」、「居住年数」は、「3年以下/4年以上」とそれぞれ2群化した。

分析の結果、「年齢」、「居住年数」、「就労有無」、「預けられる人の有無」の4項目では有意差がなかった。「子どもの数」では1項目、「利用回数」では13項目、「親戚・祖父母の有無」では1項目、「友人・知人の有無」では4項目について1%水

準で有意な結果となった。

4. 実施場所と各項目との関係(表7)

実施場所7カ所と各項目との一元配置分散分析を実施し、その後多重比較(Bonferroni)を行った。なお等分散でない場合には、クラスカル・ウォリス検定を実施した。有意な項目は、主に実施場所FおよびGに集中していることが明らかとなった。

IV. 考察

1. 属性と各評価項目との関係

「利用回数」については、13項目がt検定で有意な結果となった(表5)。「5回以上」利用した人をいわば“常連”と考え「4回以下/5回以上」のグループに分けて分析を実施した。いずれ

表6 属性と各評価項目とのt検定の結果（1%水準で有意なもののみ）

	利用回数が4回以下／5回以上						子どもが1人／2人以上								
		N	平均値	標準偏差	t値	自由度	有意確率 (両側)		N	平均値	標準偏差	t値	自由度	有意確率 (両側)	
A4利用したいときにすぐ利用できる	4回以下	53	5.66	1.239	-2.879	322	.004	C19きょうだい一緒に過ごせる	1人	151	4.85	1.293	-8.804	245.35	.000
	5回以上	271	6.14	1.083					2人以上	107	6.19	1.125			
B3必要な助言をくれた	4回以下	51	5.98	1.104	-3.053	318	.002	親戚・祖父母の有無							
	5回以上	269	6.44	.959				A4利用したいときにすぐ利用できる	いない	128	5.85	1.144	-2.649	316	.008
B6気持ちや考えを十分に聞いてくれた	4回以下	50	5.82	1.155	-2.719	314	.007		友人・知人の有無						
	5回以上	266	6.26	1.038				いる	190	6.19	1.096				
B7気持ちや考えを十分に理解してくれた	4回以下	49	5.78	1.085	-2.829	310	.005	C9子育ての仲間ができた	いない	45	4.91	1.411	-4.810	312	.000
	5回以上	263	6.23	1.028					いる	269	5.91	1.269			
B10気軽に相談することができた	4回以下	50	5.84	1.113	-3.015	317	.003	C10子育てについて親同士で情報交換できた	いない	45	5.40	1.452	-3.326	52.94	.002
	5回以上	269	6.32	1.027					いる	272	6.15	1.116			
C1利用前より不安を感じるものが少なくなった	4回以下	53	5.30	1.119	-3.419	321	.001	C11他の保護者から体験談を聞くことができた	いない	45	5.56	1.198	-2.963	312	.003
	5回以上	270	5.86	1.087					いる	269	6.08	1.086			
C2利用前より身体のしんどさや疲れを感じるものが少なくなった	4回以下	53	5.30	1.030	-2.971	321	.003	C18子どもの遊び仲間ができた	いない	45	5.07	1.304	-3.833	314	.000
	5回以上	270	5.79	1.102					いる	271	5.87	1.303			
C3利用前より精神的にしんどいと感じることが少なくなった	4回以下	53	5.40	1.132	-2.876	321	.004	利用意向」(D 2) が有意に高いことから「5回以上」利用しているグループが継続的に利用していることがわかる。 「子どもが1人／2人以上」では1項目であったが、これはきょうだいでの利用の際の過ごしやすさをたずねるものであったため、子どもの数によって有意差が出るのは当然の結果と言える。 「親戚・祖父母の有無」では1項目であったが、「いる」方が、有意に平均値が高かった。近所に頼りにできる親戚・祖父母がいる方が「利用しやすさ」(A 4) を感じており、誰かが身近にいるからこそ子どもを連れて自由に外出できると感じていると解釈ができる。 「友人・知人の有無」では、本事業の大きな目的の一つである“子育ての仲間づくり”に関わる4項目で有意な結果であった。いずれも「いる」グループで平均値が高い。「友人・知人」が「いない」グループは、拠点事業に来て“子育ての仲間づくり”ができたと感じている人が「いる」グループよりも少ない傾向にあり、拠点事業の基本事業「①子育て親子の交流の場の提供と交流の促進」を考えると、友人・知人づくりが促進されるようなきっかけづくりやアプローチが求められるであろう。							
	5回以上	270	5.86	1.070											
C5利用前より子育てへの前向きな気持ちが強くなった	4回以下	53	5.30	1.011	-2.936	320	.004								
	5回以上	269	5.75	1.019											
C7保護者にとって必要な場所である	4回以下	54	6.22	.839	-3.235	70.43	.002								
	5回以上	268	6.62	.737											
C8子どものよい変化を実感することができている	4回以下	52	5.83	1.024	-3.661	319	.000								
	5回以上	269	6.33	.893											
C10子育てについて親同士で情報交換できた	4回以下	53	5.53	1.324	-3.144	68.09	.002								
	5回以上	270	6.14	1.145											
C11他の保護者から体験談を聞くことができた	4回以下	53	5.43	1.217	-3.738	68.78	.000								
	5回以上	267	6.10	1.067											
C15子どもにとって良い変化があった	4回以下	52	5.71	1.091	-2.755	319	.006								
	5回以上	269	6.12	.964											
D2今後も継続的に利用するつもりである	4回以下	54	6.30	.743	-3.429	318	.001								
	5回以上	266	6.65	.690											

も「5回以上」のグループで平均値が有意に高い結果となった。拠点事業が、利用するか否かは保護者に任されている自由度の高い事業であることを考えると、「5回以上」利用しているグループは、全体として高い評価をしており、拠点事業を利用することで一定の効果や満足を感じていると考えられる。また満足度が高いからこそ継続的に利用しているともいえる。特に有意な結果となった13項目のうちの9項目を設問C「利用しての主観的效果」が占めており、利用者が効果や満足を感じていることが理解できる。また設問B「スタッフの対応」では4項目が有意であったことから、継続的に利用しているグループは「スタッフの対応」にも満足していることが明らかとなった。「継続

利用意向」(D 2) が有意に高いことから「5回以上」利用しているグループが継続的に利用していることがわかる。
 「子どもが1人／2人以上」では1項目であったが、これはきょうだいでの利用の際の過ごしやすさをたずねるものであったため、子どもの数によって有意差が出るのは当然の結果と言える。
 「親戚・祖父母の有無」では1項目であったが、「いる」方が、有意に平均値が高かった。近所に頼りにできる親戚・祖父母がいる方が「利用しやすさ」(A 4) を感じており、誰かが身近にいるからこそ子どもを連れて自由に外出できると感じていると解釈ができる。
 「友人・知人の有無」では、本事業の大きな目的の一つである“子育ての仲間づくり”に関わる4項目で有意な結果であった。いずれも「いる」グループで平均値が高い。「友人・知人」が「いない」グループは、拠点事業に来て“子育ての仲間づくり”ができたと感じている人が「いる」グループよりも少ない傾向にあり、拠点事業の基本事業「①子育て親子の交流の場の提供と交流の促進」を考えると、友人・知人づくりが促進されるようなきっかけづくりやアプローチが求められるであろう。

2. 実施場所と各項目との関係

一元配置分散分析では、設問Aの9項目中8

表7 実施場所と各評価項目との分散分析・多重比較結果

項 目	F 値	多重比較 (Bonferroni) / クラスカル・ウォリス検定	備考
A1利用しやすい雰囲気である	4.924 **	A>F** A>G* B>F** C>F** D>F** E>F*	
A2安心して利用することができる	6.322 **	A>F** A>G** B>F** B>G** C>F** C>G* D>F** D>G** E>F* E>G*	
A3アクセスが便利である	2.331 *		
A4利用したいときにすぐ利用できる	3.987 **	A>F** B>F** C>F** E>F** G>F**	
A5建物や設備は整っている	4.361 **	A>D* A>F** C>F*	○
A6空間の大きさ (スペース) はちょうどよい	4.029 **	A>C** A>E* A>F**	○
A8利用時間・期間はちょうどよい	3.846 **	A>F** G>F**	○
A9広報が行き届いている	1.437 n.s.		
B1親切であった	10.035 **	A>F** A>G** B>F** B>G** C>F** C>G** D>F** D>G** E>F** E>G**	○
B2対応はよかった	9.770 **	A>F** A>G** B>F** B>G** C>F** C>G** D>F** D>G** E>F** E>G**	○
B3必要な助言をくれた	9.221 **	A>F** A>G** B>G** C>F** C>G** D>F** D>G**	○
B4必要な情報提供をしてくれた	10.464 **	A>F** A>G** B>F* B>G** C>E* C>F** C>G** D>F** D>G**	○
B5必要なサービスや支援につないでくれた	7.281 **	A>G* C>E* C>F** C>G** D>F* D>G**	○
B6気持ちや考えを十分に聞いてくれた	7.907 **	A>F* B>F* C>F** C>G** D>F** D>G**	○
B7気持ちや考えを十分に理解してくれた	8.947 **	A>F** A>G* B>F** C>F** C>G** D>F** D>G*	○
B8嫌な思い、困ったことがあったときに伝えやすかった	2.151 *		
B9気軽に話すことができた	11.338 **	A>F** A>G** B>F** B>G** C>F** C>G** D>F** D>G** E>G**	○
B10気軽に相談することができた	7.164 **	A>F** A>G* B>F** B>G** C>F** C>G** D>F** D>G** E>F**	○
C1利用前より不安を感じるものが少なくなった	8.353 **	A>G** B>E* B>F** B>G** C>E** C>F** C>G** D>E* D>F* D>G**	
C2利用前より身体のしんどさや疲れを感じるものが少なくなった	5.019 **	A>G* C>G** D>G**	
C3利用前より精神的にしんどいと感じることが少なくなった	5.560 **	B>G* C>E* C>G** D>E* D>G**	
C4利用前より子育てに自信が持てるようになった	4.033 **	C>G** D>G**	
C5利用前より子育てへの前向きな気持ちが強くなった	5.619 **	C>E* C>F* C>G** D>E* D>F* D>G**	○
C6利用して息抜きができた	3.868 **	A>G* C>G*	○
C7保護者にとって必要な場所である	3.913 **	A>F** C>F** D>F* E>F*	○
C8子どものよい変化を実感することができている	3.440 **	C>F* C>G*	
C9子育ての仲間ができた	1.261 n.s.		
C10子育てについて親同士で情報交換できた	2.490 *		
C11他の保護者から体験談を聴くことができた	2.724 *		
C12少し先の子育ての見通しがつくようになった	2.642 *		
C13少し先の子どもの成長の見通しがつくようになった	3.601 **	B>G* C>G**	
C14子どもの成長に良い影響があった	4.401 **	A>G* C>G* D>F** D>G**	
C15子どもにとって良い変化があった	3.026 **	A>G* C>G*	
C16子どもにとって必要な場所である	6.829 **	A>F** B>F* C>F** D>F** E>F**	○
C17子どもの大切な遊び場である	6.093 **	A>F** B<F* C>F** D>F** E>F**	○
C18子どもの遊び仲間ができた	2.354 *		
C19きょうだいが一緒に居心地良く過ごすことができている	2.237 *		
C20求めているとおりであった	3.301 **	A>F* A>G*	○
C21思っていたとおりであった	3.515 **	A>F** B>F* C>F* E>F*	
D1全体として満足している	4.603 **	A>F* A>G** B>F* C>F* C>G* D>F*	
D2今後も継続的利用するつもりである	7.692 **	A>F** B>F** C>F** D>F** E>F** G>F*	○
D3友人や知人にも紹介したい	3.520 **	A>F** B>F* C>F* D>F**	

** p<.01 * p<.05

○はクラスカル・ウォリス検定

注1) 多重比較は、一元配置分散分析で1%水準で有意であった項目のみに実施

注2) A~Gは、実施場所A~実施場所Gを示す。

項目、設問 B の10項目中 9 項目、設問 C の21項目中15項目、設問 D の 3 項目全てで有意な結果となった(1%水準)。多重比較/クラスカル・ウォリス検定では、主に実施場所 F と実施場所 G が有意に他の実施場所よりも値が低い結果となった。以下、この 2 ヶ所の実施場所について表 1 の各実

実施場所の概要と合わせて考察していく。

1) 実施場所 F と実施場所 G の特徴

実施場所 F は、センター型で面積が 7 ヶ所中最も広い。スタッフは 2 名。基幹的役割を果たす公立保育所で実施されている。開所時間は 8 時間、開所日は月曜日から金曜日の週 5 日である。

実施場所 G はひろば型であり、3人のスタッフ（うち1名は相談員）を配置している。児童館の一部を利用しており、拠点事業専用の部屋が用意されているが、児童館という施設の特徴から就学児以降の大きな子どもも利用する。開所日は、水曜日を除く6日、開所時間は8時間である。またスタッフ（2名）のほかに相談員1名が日曜日以外は常駐している。

2) 設問 A：サービスの提供環境

設問 A では、多くの項目で実施場所との有意差があったが、主に実施場所 F および G と3カ所以上の他の実施場所と有意差があった項目を取り上げる。実施場所 F では「雰囲気」(A 1)、「安心感」(A 2)、「利用しやすさ」(A 4) 3項目であった。実施場所 F は、保育所の通常保育と並行実施されており、他の6実施場所のように拠点事業専用の場という訳ではない。この特性が利用する側から見ると“雰囲気”、“安心感”や“利用しやすさ”に影響したと考えられる。実施場所 G は、「安心感」(A 2) で3カ所以上の他の実施場所と有意差があった。これは児童館という、さまざまな子どもが利用する施設であることが影響していると考えられる。拠点事業専用の部屋が用意されているとはいえ、児童館には小学生や中学生など年齢の大きな子どもも多く利用している。就学前、特に0～3歳の保護者にとって、いろいろな人が利用できるという児童館の特徴が“安心感”とつながらなかった可能性がある。しかしながら実施場所 D や E も児童館での実施であるが、同様の結果ではなく実施場所の特性による考察には限界があることも事実である。またこれら結果はすぐに改善可能な内容ではないが、少なくとも A 市担当者や現場実践者が結果を知っておくことは重要であると考ええる。

設問 A は、「サービスの提供環境」をたずねるものであり、いわば利用の第一印象、“また来よう”と思ってもらうための入り口として重要な内容である。これら項目が有意に低いという結果は、利用者数や継続利用の有無にも影響しかねない。十分に今回の結果の背景を検討し、対応を行っていく必要があると考える。

3) 設問 B：スタッフの対応

設問 B は、「スタッフの対応」をたずねる項目

であるが、実施場所 F、実施場所 G とともにほとんどすべての項目で有意な結果となった。実施場所 F は、先にも述べた通り保育所併設のセンター型である。保育所併設型の拠点事業の業務分析においては、非常に多くの業務をこなしている保育士像が明らかになっており（橋本 2011）、それが対応に影響していると考えられる。実際場所 G では、スタッフ2名に加えて週5日相談員も対応しているが、「対応」(B 1、B 2) や「助言」(B 3)、「情報提供」(B 4)、「コーディネート」(B 5)、「傾聴」(B 6) 等の項目で有意に低い結果となった。拠点事業の基本事業「②子育て等に関する相談・援助の実施」、「③地域の子育て支援関連情報の提供」という役割を果たすためには、実施場所 F および G は事業実施側の視点やガイドライン（渡辺 2010）とも併せて今回の結果の背景を考察し、スタッフの対応について検討する必要がある。

4) 設問 C：利用後の主観的效果／期待との合致度

設問 C は、「利用後の主観的效果（親・子）」や「利用前の期待との合致度」をたずねる項目である。実施場所 F では、他の3カ所以上の実施場所と有意差があった項目が4項目、実施場所 G では、同様の差があった項目が6項目あった。実施場所 F では「子育ての不安軽減」(C 1)、「親に必要なサービス」(C 7)、「子に必要なサービス」(C 16)、「子の遊び場」(C 17) である。実施場所 G では、「子育ての不安軽減」(C 1)、「子育ての身体的負担軽減」(C 2)、「子育ての精神的負担軽減」(C 3)、「子育ての息抜き」(C 6)、「子の成長に良い変化」(C 16)、「子の遊び場」(C 17) であった。いずれも実施場所の特性から背景・理由の考察を行うのは難しい点も多いが、保護者の孤立の予防および子育ての不安感・負担感の軽減や、同年代の子ども同士の触れ合いや経験の機会の提供という拠点事業の本来の目的に照らすと、他の実施場所に比べて役割を十分に発揮できていない可能性がある。

5) 設問 D：総合満足度

設問 D においても実施場所 F、実施場所 G は他の実施場所よりも有意に低い結果であった。実施場所 F および G は、設問 A～設問 C でも全体として評価が低い傾向にあり、それが総合満足

度にも影響している。特に継続利用意向（設問 D 2）では、実施場所 F が他の 6 実施場所いずれとも有意差があったことから、利用率やリピーター率にも影響が出てくる可能性がある。また紹介意思（D 3）は、子育て支援情報の伝達方法として口コミ（小野 2012）の割合が高いことを考えると、保護者同士の話の中で拠点事業実施側としては望ましくない情報が伝わる可能性も含んでいる。

V. まとめと課題

評価の視点として、サービス提供環境、スタッフの対応、効果・満足度、総合満足度の大きく 4 つを用意した結果、A 市という 1 市の拠点事業であるが、利用者の属性や実施場所によって利用者の評価が異なることが明らかとなった。同じ事業であっても、利用する側が感じる満足度や効果は異なるということである。本稿では、実施場所の概要を含めて考察を行ったが、実施場所の特性が少なからず評価に影響していることが明らかとなった。

今回の調査では、あくまでも調査期間内に拠点事業を利用した保護者に対する評価結果であること、評価項目については現在検討している段階であること、実施場所の特性を含めて考察を試みたが、因果関係を明確にできるようなものではなく可能性の範囲を出ていないこと、また、ひろば型、センター型の形態別には考察したものの実施主体や実施年数等の影響については検討できていないことに課題がある。さらに、“児童館でのひろば型拠点事業”という同じ枠組みであっても実施場所によって評価結果は大きく異なったが、その理由を実施場所の特性や利用者の属性から明らかにするには至らなかった。

そもそも、全体としておおむね評価が高い中で実施場所別の差を出すことについて異論もあるかもしれない。当然ながらサービスや事業は利用者による評価によってのみ判断されるべきではなく（須加 2003；神部 2007）、実施者側の視点（自己評価等）と利用者の評価が組み合わせられ客観的に評価されて初めて説得力がでるものである。拠点事業は今後ますます広がり、保護者のニーズや

地域特性にあった運営方法や支援方法が求められる。そして拠点事業が地域の中で子育て中の親子に根付き、気軽に利用できる場所となるためには、一つの市で展開されている事業についても実施場所別の分析が必要となってくる。本研究は、実施者・運営者側の実践・運営を利用者の視点で見た結果であり、実施者・運営者側からすれば、客観的に自分たちの実践・運営を振り返る機会と捉えることができる。既に A 市には分析結果を報告し、現在いかに改善につなげることができるか具体的に検討している段階である。今後は、事業改善に取り組むと同時に継続的な利用者による評価の機会を得られるようにしていく必要がある。

本研究は平成23（2011）年度日本学術振興会研究費補助金（若手 B）（課題番号730459）「次世代育成支援事業の利用者評価体制の構築に関する開発的研究（主任研究者：小野セレストア摩耶）」の研究成果の一部について報告するものである。本調査に協力いただいた A 市および A 市拠点事業の利用者のみなさまに心よりの感謝を申し上げる。

【引用文献（引用順）】

- 厚生労働省（2007）「地域子育て支援拠点事業 実施のご案内（実施ガイド）」（<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/pdf/gaido.pdf> 2012.7.25）。
- 厚生労働省（2009）「後期行動計画策定の手引き」（http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/pdf/kouki_tebiki.pdf 2012.7.18）。
- 内閣府（2012）「子ども・子育て新システム関連法案について」（<http://www.cao.go.jp/houan/180/index.html> 2012.7.10）
- 橋本真紀（2011）「地域を基盤とした子育て支援実践の現状と課題—地域子育て支援拠点事業センター型実践の検証から—」『社会福祉学』52(1), 41-54.
- 橋本真紀・中谷奈津子・越智紀子・他（2009）「地域子育て支援拠点事業の業務分析指標試案の作成—専従保育士の業務内容の定量的把握に向けて—」『生活科学雑誌』（大阪市立大学大学院）8,151-163.
- 橋本真紀（2009）「保育所の地域子育て支援事業に期待される「役割」—先行研究に記述される「役割」の検討から—」『教育学論究』（関西学院大学）1, 117-127.

- 中谷奈津子・橋本真紀・越智紀子・他（2011）「地域子育て支援拠点事業専任保育士の業務内容の定量的分析」『子ども家庭福祉学』10,47-57.
- 七木田敦・木内豊和（2004）「保育ニーズ充足のための地域子育て支援センターの評価に関する研究—利用者評価のための項目策定に関する試案—」『幼児教育年報』26,31-37.
- 野原真理（2007）「母親の育児に関する意識および行動の変化—保育所での地域子育て支援事業への参加をとおして—」『小児保健研究』66（2）,290-293.
- 大林陽子・岡田由香・緒方京・他（2011）「大学を拠点とした子育て支援事業の活動報告と評価」『愛知県立大学看護学部紀要』（愛知県立大学）17,33-39.
- 小川佳代・榮玲子・野口純子・他（2010）「地域子育て支援事業の効果に関する研究—母親の親性の発達に影響する要因—」『小児保健研究』69（3）,432-437.
- 大谷由紀子・瀬波章子・田中智子・他（2008）「地域における子育て親子の交流の場の運営に関する研究—全国の地域子育て支援拠点事業「ひろば型」事業を対象として その2」『日本建築学会近畿支部研究報告集』48,529-532.
- 寺村ゆかの（2012）「神戸大学サテライトで提供される地域子育て支援拠点事業の評価研究—利用者を対象とした悉皆調査を通じて—」『神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要』（神戸大学大学院）5（2）,119-131.
- 渡辺顕一郎（2010）『地域子育て支援拠点事業における活動の指標「ガイドライン」』平成21年度児童関連サービス調査研究等事業 財団法人こども未来財団.
- 小野セレストア摩耶（2012）『平成23年度調査研究報告書 次世代育成支援事業の利用者評価体制の構築に関する開発的研究』,平成23年度日本学術振興会研究費補助金・若手研究（B）（課題番号：22730459 主任研究者：小野セレストア摩耶）「次世代育成支援事業の利用者評価体制の構築に関する開発的研究」
- 冷水豊（1996）「福祉サービスの評価の課題と方法」定藤丈弘・坂田周一・小林良二編『これからの社会福祉社会福祉計画』有斐閣.
- 橋本泰子（2003）「福祉サービスの質と評価の必要性」『月刊福祉』86（14）,12-14.
- 渡辺律子（2005）「社会福祉実践における評価の視点—実践を科学化するためには—」『社会福祉研究』92,20-29.
- 山本真実（1997）「子ども家庭福祉施策の評価に関する考察（1）—児童育成計画の評価の視点から—」『子ども家庭総合研究所紀要』34,197-204.
- 小野セレストア摩耶（2011）『次世代育成支援行動計画の総合的評価 住民参加重視の新しい評価手法の試み』関西学院大学出版会.
- Larsen, Daniel L., Attkisson, C. C. and Hargreaves, W. A. et al. (1979) Assessment of Client/Patient Satisfaction; Development of a General Scale, Evaluation and Program Planning, Program Press, 197-207.
- Ware, John E (1981) Research Methodology; How to Survey Patient Satisfaction, Drug intelligence and Clinical Pharmacy, Drug Intelligence, 15 892-899.
- 立森久照・伊藤弘人（1999）「日本版 Client Satisfaction Questionnaire 8 項目版の信頼性および妥当性の検討」『精神医学』41(7),711-717.
- 須加美明（2003）「訪問介護の質を測る利用者満足度尺度案の開発 ヘルパーと利用者の援助関係を基本要素として」『老年社会科学』25(3),325-337.
- 神部智司（2007）「高齢者福祉サービスの利用者満足度評価に関する実証的研究の動向領域別満足度と総合満足度の関連に焦点を当てて」『生活科学研究雑誌』6,151-162.

Study of user evaluation of child-rearing support services
at community-based child-rearing support centers in City A:
Focusing on results from support centers

Maya Ono Shrestha *

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the results of user evaluations of child-rearing support services at community-based child-rearing support centers (hereinafter “support centers”) in City A, and to clarify viewpoints for future management pertaining to these centers. For this purpose, the results of overall user evaluations regarding support centers in City A were reviewed, differences in evaluations were clarified by attribute, and the results for each support center were compared. There are a total of seven support centers in City A.

The results of the overall user evaluations had a generally positive tendency, suggesting that many users were satisfied with or appreciated the effectiveness of child-rearing support services at the support centers. On the other hand, in the analysis results broken down by support center, Support Center F and Support Center G showed significantly lower scores compared to the other support centers.

In the future, researchers and staff in City A will have to consider how to improve user satisfaction, especially at Support Center F and Support Center G, and it will also be important for user evaluations to be conducted continuously and in a sustained manner in City A.

Key words: community-based child-rearing support centers, user evaluation, user satisfaction

* Assistant Professor, Graduate School of Health Care Sciences, Jikei Institute